

Helpdeskmedewerker

Heb je een passie voor ICT? Spreekt het fungeren als eerste aanspreekpunt voor vragen met betrekking tot hard- en software je aan? Ben je een teamspeler? Lees dan snel verder!

Hieronder vind je een beknopte beschrijving van deze vacature. Raadpleeg de informatiebundel onderaan voor uitgebreide informatie.

Beknopte jobinhoud

De dienst ICT streeft een optimale werking van de administratie van de groep Aalst na door de expertise rond zowel informatiebeheer (archief) als de informatietechnologie (ICT) in een dienst te verenigen.

De doelmatige integratie van nieuwe technologieën in de diverse diensten en het duurzaam beheer van een groeiende massa aan analoge en digitale informatie, behoren daarbij tot de opdracht van de dienst. Daarbij vormt efficiëntie productie, bewaring, beschikbaarstelling en valorisatie van informatieobjecten voor de volgende generaties de grootste uitdaging voor de dienst.

De dienst ICT bestaat uit vijf teams:

- Team Applicatiebeheer
- Team Informatie- en archiefbeheer
- Team Systeembeheer
- Team Helpdesk
- Team Data en Ontwikkeling

Als helpdeskmedewerker zal je dus deel uitmaken van thema Dienstverlening, dienst ICT, team Helpdesk. Je rapporteert rechtstreeks aan het diensthoofd. Jouw belangrijkste uitdagingen:

- Je verstrekt de eerstelijns hulp aan eindgebruikers, zowel voor hard- als software. Je ontvangt deze vragen tot ondersteuning via een ticketsysteem en/of telefoon.
- Je bent verantwoordelijk voor het transport, installatie en up-to-date houden van ICT-materiaal (computers, laptops, telefoons, printers ...).
- Je draagt bij aan de dienstverlening van de dienst ICT op een kwalitatieve en klantvriendelijke manier.
- Je fungeert als tussenpersoon tussen de eindgebruiker, leveranciers en collega's van de andere ICT-teams, zowel voor hard- als software. Je analyseert de problemen en lost deze op en je zorgt voor een correcte administratieve afhandeling in het helpdesksysteem.
- Je zorgt voor het correct afleveren van de benodigde apparatuur aan de eindgebruikers.

Jij...

- hebt een diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs. Ook als laatstejaarsstudent kom je in aanmerking.
- beschikt niet over een hoger secundair diploma maar hebt minimaal één jaar beroepservaring in een ICT-gerelateerde functie én je slaagt in de niveau- en capaciteitstest.
- werkt zelfstandig, gestructureerd en oplossingsgericht en gaat nauwkeurig om met zowel technische als administratieve taken.
- hebt kennis van Microsoft-producten, Active Directory, Exchange Server, Terminal Server en Microsoft 365/ Office-pakketten. Je beschikt over een basiskennis van netwerken en van diverse client hardware (pc, laptop, printer, scanner, tablet, smartphone) en bent bereid je hierin verder te verdiepen.
- bent communicatief sterk, klantgericht en werkt vlot samen met collega's en andere diensten. Je bent stressbestendig, blijft rustig bij piekmomenten en behoudt het overzicht. Daarnaast ben je leergierig en gemotiveerd om je technische kennis verder uit te bouwen.

Stad Aalst...

- biedt je een gevarieerde job in een organisatie waar samenwerken, betrokkenheid, vertrouwen en klantgerichtheid centraal staan, want "Samen bergen verzetten, da's klasse!".
- heeft een voltijds contract van onbepaalde duur als helpdeskmedewerker in de aanbieding waarbij je werkt in een systeem van flexibele arbeidstijd of tussen 7 en 22 uur.
- biedt je een loon binnen weddeschaal C1-C3 (met een basisbrutowedde tussen 2 559,43 euro per maand en 4 563,20 per maand. Relevante anciënniteit komt in aanmerking, zowel uit de openbare sector, privésector of als zelfstandige. De door jou ingediende tewerkstellingsattesten worden onderzocht en vervolgens wordt de relevante anciënniteit bepaald.
- geeft je de kans om aan de slag te gaan in het centrum Aalst, nl. in het administratief centrum (adres: Werf 9).
- vult jouw loon verder aan met een aantrekkelijk pakket extralegale voordelen zoals maaltijdcheques, ecocheques en een fietspremie. Daarnaast voorzien we uiteraard alles wat je nodig hebt om jouw functie goed uit te oefenen (laptop...)
- biedt je een hospitalisatieverzekering aan vanaf de indienstreding indien je als contractuele medewerker een contract van onbepaalde duur krijgt. Bij een contract van bepaalde duur, krijg je een hospitalisatieverzekering na 1 jaar.
- voorziet een aantrekkelijke verlofregeling, waarbij je onmiddellijk recht hebt op verlof.
- biedt een divers pakket aan voordelen, daar lees je hier alles over.

- [aanvraag_redelijke_aanpassingen.docx](#)
- [infobundel_aanwerving_helpdeskmedewerker.pdf](#)

9300 Aalst

België

Url: <http://www.aalst.be>

Interesse?

Voor meer informatie:

Bel **LORE VERMEIREN**

op het nummer: **053 72 32 50**